

Radicado No. 20193700227461

09/07/2019

Señor (a)

LUIS MANUEL NEIRA NUÑEZ

Secretario General

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL

CARRERA 54 NO 26 25 CAN

Bogotá D.C.

Asunto: **INFORME PQRSO SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2019**

Respetado Doctor:

Dando cumplimiento a la Directiva Ministerial No. 42222 de fecha 27 de mayo de 2016, Democratización de la Gestión Pública y Lucha contra la Corrupción, remito informe del segundo trimestre de 2019 de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que se han radicado en la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

A continuación, se describen las PQRSO de acuerdo con el formato anexo para tal fin:

A. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Se presenta el consolidado que muestra el avance en la gestión de respuesta de las solicitudes pendientes en el primer trimestre del 2019:

1. ESTADO SOLICITUDES PENDIENTES

1.1 PERIODO ANTERIOR (PRIMER TRIMESTRE 2019)

RECIBIDAS TOTAL PERIODO ANTERIOR	RESUELTAS	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	Nº DE DÍAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2049	1933	116	22	29%

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIÁN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS CLAUDIA ACEVEDO MEJÍA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Página 1 de 10

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta Derechos de Petición.

Informe a 29 de marzo de 2019

Del primer trimestre del **2019** se evidencia que quedan pendientes por resolver el **5.66%** de las PQRSD recibidas.

1.2 PERIODO ACTUAL CON CORTE A 28 DE JUNIO DEL 2019

TOTAL RECIBIDAS	RESUELTAS A LA FECHA	PENDIENTE POR RESOLVER VENCIDAS	N° DE DÍAS VENCIDOS (PROMEDIO)	% PENDIENTES POR RESOLVER VENCIDAS
2064	1481	232	24	32%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta Derechos de Petición.

NOTA. De las **2068 PQRSD** recibidas en el segundo trimestre, a **351** PQRSD no se les ha dado respuesta, sin embargo, tampoco se encuentran vencidas por estar dentro de los términos de ley, por lo tanto, no se contabilizan en el cuadro anterior.

1.3 GESTIÓN DE PQRSD VENCIDAS

DEPENDENCIAS O ENTIDADES	REITERACIONES	RESPUESTAS DEFINITIVAS
Entidades adscritas y vinculadas	0	4
TOTAL	4	4

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIÁN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS CLAUDIA ACEVEDO MEJÍA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

2. RESULTADOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2019.

DEPENDENCIA	DENUNCIA	PETICIONE	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL GENERAL
Oficina de Sistemas	6	1	52	3	1	63
Despacho Superintendente de vigilancia y seguridad privada	0	0	0	0	0	0
Despacho Superintendente Delegado para la Operación	0	0	1	0	3	4
Grupo de Asesoría y Coordinación Interinstitucional	0	0	0	0	0	0
Grupo de Atención al Usuario	0	0	95	3	4	102
Grupo de Consultoría y Capacitación	0	0	83	2	3	88
Grupo de Esquemas de Autoprotección	1	1	133	5	5	145
Grupo de Gestión Documental, Archivo y Correspondencia	0	0	210	0	2	212
Grupo de Inspecciones	0	0	15	1	0	16
Grupo de Permisos de Estado Empresariales	4	0	232	2	8	246
Grupo de Quejas (QUEJAS CONTRA VIGILADOS)	2	115	284	59	112	572
Grupo de Recursos Financieros	11	0	114	3	4	132
Grupo de Recursos Físicos y Adquisiciones	0	1	0	0	0	1
Grupo de Recursos Humanos	0	0	3	0	0	3
Grupo de Sanciones	0	0	1	18	1	20
Oficina de Asesoría de Planeación	0	0	1	0	0	1
Grupo de Contratos	0	0	5	0	0	5
Oficina Asesora Jurídica-Grupo Respuestas a Derechos de Petición	0	8	398	6	8	420

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIÁN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS CLAUDIA ACEVEDO MEJÍA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	



Identificador (Tz mISF rm/b G/zo 3YPJ Pb1j) QR= URL http://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica

Oficina de Control Interno Disciplinario	0	0	1	0	0	1
Despacho Superintendente Delegado para el Control	0	2	30	0	0	32
Secretaria General	0	0	0	0	0	0
Oficina de Comunicaciones	0	0	0	0	0	0
Oficina de Control Interno	0	0	1	0	0	1
TOTAL GENERAL	24	128	1659	102	151	2064

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta Derechos de Petición.

Las **PQRSD** interpuestas por la ciudadanía en general, de los servicios de vigilancia y seguridad privada que son objeto de control, inspección y vigilancia por parte de esta Entidad, se asignan a cada una de las áreas y/o dependencias competentes y responsables de su resolución.

3. SOLICITUDES POR CLASE DE ASUNTO.

CLASE ASUNTO	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	SUBTOTAL	%
ASPECTOS MISIONALES	787	65	126	7	119	1108	53,68%
ASPECTOS CONTENCIOSOS	398	6	8	0	8	420	20,35%
ASPECTOS CONTRATACIÓN	5	0	0	0	0	5	0,24%
ASPECTOS PERSONAL	3	0	0	0	0	3	0,15%
ASPECTOS DE SALUD	0	0	0	0	0	0	0,00%
ORDEN PUBLICO-OPERACIONALES	0	0	0	0	0	0	0,00%
SERVICIO MILITAR	0	0	0	0	0	0	0,00%
BIENES MUEBLES E INMUEBLES	0	1	0	0	0	1	0,05%
DERECHOS HUMANOS Y DERECHOS INTERNACIONAL HUMANITARIO	11	0	4		2	17	0,82%

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIÁN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS CLAUDIA ACEVEDO MEJÍA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

INTELIGENCIA Y CONTRAINTELIGENCIA	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS FINANCIEROS-NOMINA	114	3	4	11	0	132	6,40%
INCORPORACIÓN CURSOS	0	0	0	0	0	0	0,00%
ATENCIÓN AL USUARIO	95	3	4	0	0	102	4,94%
ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA	1	0	0	0	0	1	0,05%
CONTROL COMERCIO DE ARMAS	0	0	0	0	0	0	0,00%
ASPECTOS PRESTACIONALES	0	0	0	0	0	0	0,00%
VARIOS	266	3	3	6	1	279	13,52%
TOTAL	1680	81	149	24	130	2064	100%

Fuente: Base de Datos del Gestor Documental e-SIGNA suministrada por la Oficina de Sistemas + Base de datos interna del Grupo de Respuesta Derechos de Petición.

La Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada da cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, información a la que puede acceder el público en general y que se encuentra disponible en la página **WEB** de la entidad.

Igualmente, se cuenta con un grupo de apoyo en el área de Atención al Usuario para la atención a través de todos los canales dispuestos por la entidad. De igual manera apoya la política de cero papeles, enviando toda la información posible por email.

4. SOLICITUDES RECIBIDAS POR MEDIO DE RECEPCIÓN

MEDIO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL GENERAL	PORCENTAJE
FÍSICA	336	400	306	1042	50,48%
WEB	344	355	323	1022	49,52%
TOTAL GENERAL	680	755	629	2064	100

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIÁN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS CLAUDIA ACEVEDO MEJÍA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

4.1 CANALES ADICIONALES EN LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO (MULTICANALES)

MEDIO DE RECEPCIÓN	TOTAL	%
URNA DE CRISTAL	0	
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN	0	
BUZÓN DE SUGERENCIAS	0	
ATENCIÓN PRESENCIAL	5588	31%
ATENCIÓN TELEFÓNICA	0	
CALL CENTER	12683	69%
FOROS	0	
OTRO	0	
TOTAL GENERAL	18271	100%

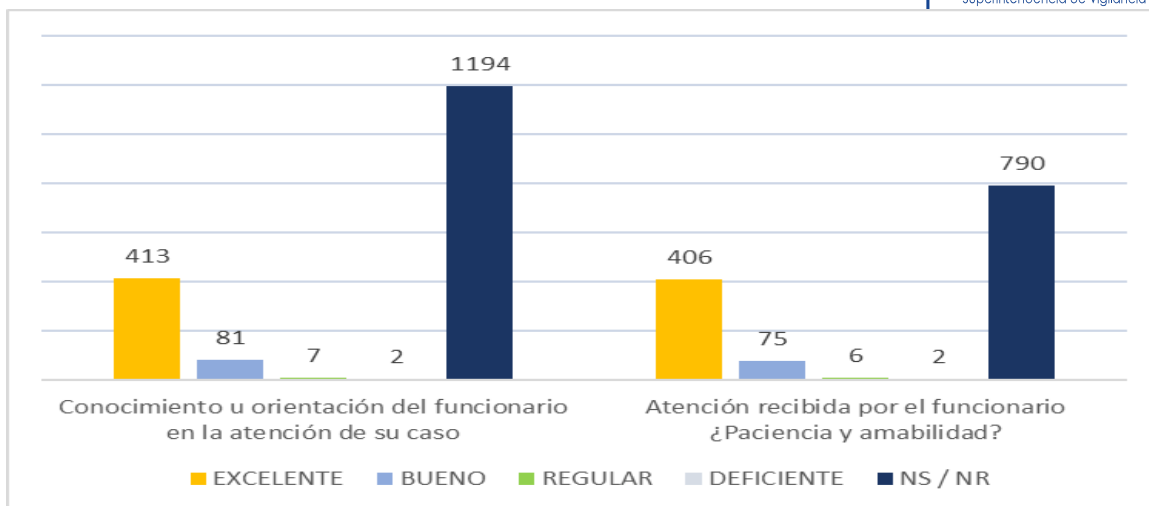
Abril-mayo-Junio CHAT	Conocimiento u orientación del funcionario en la atención de su caso		Atención recibida por el funcionario ¿Paciencia y amabilidad?	
ÍTEM	TOTAL	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	413	24,34%	406	31,74%
BUENO	81	4,77%	75	5,86%
REGULAR	7	0,41%	6	0,47%
DEFICIENTE	2	0,12%	2	0,16%
NS / NR	1194	70,36%	790	61,77%
TOTAL	1697	100%	1279	100%

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIÁN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS CLAUDIA ACEVEDO MEJÍA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

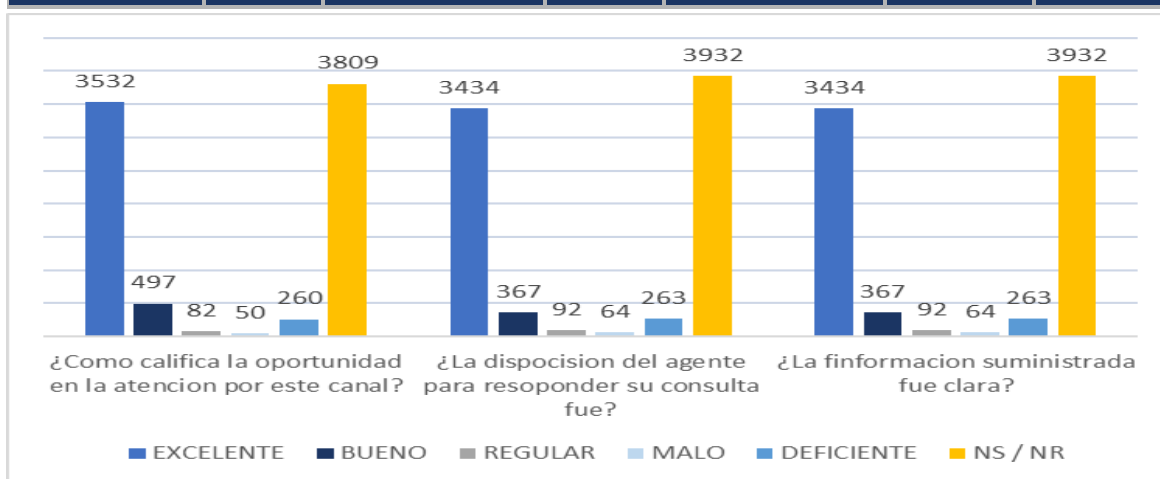


Identificador ITz mISF rm/b G/zo 3YPJ Pb1j QR=

URL <http://sedeelectronica.supervigilancia.gov.co/SedeElectronica>



Abril-mayo-Junio TELFÓNICO	¿Como califica la oportunidad en la atención por este canal?		¿La disposición del agente para responder su consulta fue?		¿La información suministrada fue clara?	
ÍTEM	TOTAL	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE	TOTAL	PORCENTAJE
EXCELENTE	3532	42,92%	3434	42,12%	3434	42,12%
BUENO	497	6,04%	367	4,50%	367	4,50%
REGULAR	82	1,00%	92	1,13%	92	1,13%
MALO	50	0,61%	64	0,79%	64	0,79%
DEFICIENTE	260	3,16%	263	3,23%	263	3,23%
NS / NR	3809	46,28%	3932	48,23%	3932	48,23%
TOTAL	8230	100%	8152	100%	8152	100%



FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIÁN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS CLAUDIA ACEVEDO MEJÍA

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.

5. ANÁLISIS DE CAUSAS Y DOCUMENTACIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS DE PQRS

La Superintendencia crea el Grupo de Respuesta a Derechos de Petición al interior de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad privada, el cual comienza a ejercer funciones desde el 1 de abril de 2018, pretendiendo con ello, ejercer control y seguimiento en los tiempos de respuesta a los Derechos de Petición dentro de los términos de ley, mejorar la calidad de las respuestas emitidas por la entidad, crear unidad de criterio y dar aplicación a conceptos jurídicos ya establecidos, con lo que se busca igualmente reducir el número de posibles acciones de Tutela por la presunta vulneración al Derecho Fundamental de Petición.

Desde el 1 de abril de 2018, el reparto de las PQRS es a cargo del Grupo de Respuesta a Derechos de Petición, con lo cual se dio inicio al control de estas desde el mismo momento de su distribución, de la siguiente manera:

-El Grupo creado, asumió la respuesta a todos aquellos derechos de petición y PQRS que no son competencia de la Entidad, creando para ello un formato de respuestas para dar acuse de recibo al peticionario e informar el traslado a la entidad competente anexando copia del documento remitido.

Así mismo, se elaboró un formato para remitir al ente competente con lo cual se disminuye el índice de error y se da celeridad a todas aquellas PQRS que por su contenido no son competencia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, dando así aplicación al artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015.

El grupo asumió la respuesta de aquellos Derechos de petición que requieren aclaración por cuanto su objeto o contenido no es claro, Así mismo asumió la responsabilidad de atender todos aquellas PQRS que vienen de Entes de Control, Órganos Judiciales y Entes del Estado, con el fin de garantizar cumplimiento en los tiempos de respuesta dentro de los términos de Ley.

En cuanto a la Supervisión: En cabeza de la coordinación se encuentra la responsabilidad de realizar un CONTROL SEMANAL que permite hacer seguimiento eficaz para evidenciar aquellas PQRS que estén próximas a vencer.

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIÁN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS CLAUDIA ACEVEDO MEJÍA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

Con respecto a aquellas cuyos términos legales de respuesta se dejaron vencer, la Coordinación elabora requerimientos a las dependencias responsables, dando plazo límite para resolver las mismas y se pone en conocimiento de ellos a la Alta dirección y cuerpo Directivo. Realizando un seguimiento de estos, para garantizar no solo la expedición de las respuestas sino la calidad en los pronunciamientos que allí se hagan.

6. IMPACTO DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS

6.1 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

La Oficina de Atención al Usuario, aplica la encuesta de satisfacción a los usuarios a través de los diferentes canales dispuestos por la Entidad.

Se encuestaron 3374 usuarios.

TRAMITES/SERVICIOS EVALUADOS EN EL PERIODO	NUMERO DE PERSONAS QUE PARTICIPAN EN LA EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN
PRESENCIAL	140	EXCELENTE
CALL-CENTER	2816	EXCELENTE
CHAT	418	EXCELENTE

De acuerdo con los datos recolectados y dando continuidad a la mejora, se mantiene un nivel de satisfacción alto entre los usuarios para con la Entidad; no solo en la eficiencia con la que se está dando respuesta a las consultas, sino también con el buen servicio.

Como uno de los fines esenciales del Estado es servir a la comunidad, la dignidad humana, el respeto, la igualdad y la humanización de las personas entre otros, son base fundamental para el crecimiento de una nación y por consiguiente de una Entidad estatal, por tal motivo para la Supervigilancia es vital conocer el nivel de satisfacción que los usuarios tienen como percepción de la entidad, así mismo darles a conocer la importancia de su opinión y que además es tenida en cuenta.

Así mismo la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, contempla como estrategia primordial la "**Humanización del Servicio**", que se debe ofrecer mediante los canales de interacción ciudadana, buscando la excelencia en el

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIÁN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS CLAUDIA ACEVEDO MEJÍA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	

servicio y un mejoramiento continuo de los procesos y recursos necesarios que faciliten la gestión del servicio a la ciudadanía.

6.2 INDICAR LOS PRONUNCIAMIENTOS FAVORABLES Y DESFAVORABLES RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO:

Para el segundo trimestre la percepción de los usuarios y grupos de interés de la Supervigilancia, en cuanto a la atención sigue siendo excelente, ya que, en cuanto a la claridad de la información y conocimiento del tema referente a las consultas realizadas, éstos se muestran satisfechos.

Sin embargo, hay que persistir y trabajar juntamente con las dependencias de la Entidad, para poder finalizar los trámites oportunamente y de esta manera poder presentar información eficaz.

Igualmente es importante llegar a la segunda fase del gestor documental para poder corregir las diferentes situaciones que dificultan el proceso de respuesta de las PQRSD, debido a que la Entidad realiza los esfuerzos pertinentes para dar trámite a las solicitudes, pero el gestor documental sigue presentando muchas veces impedimentos a la hora de ser 100% eficientes con los procesos de respuesta.

Cordialmente.

EDGAR RICARDO LOMBO BASTIDAS
Secretario General (E)



Firmado digitalmente: EDGAR LOMBO BASTIDAS

ASESOR DEL SECTOR DEFENSA CODIGO 2 2 GRADO 26

Dependencia: SIIF NACION

Fecha firma: 09/07/2019 11:48:56

FUNCIONARIO O ANALISTA	NOMBRE
Tramitado y Proyectado por	JULIÁN DAVID FORERO GUTIERREZ
Revisado para firma por	IVONNE JANETH CAMARGO LATORRE EDWIN ALFREDO LÓPEZ RIVEROS CLAUDIA ACEVEDO MEJÍA
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma.	